

TINJAUAN YURIDIS PEMBELIAN BARANG MELALUI  
TOKO ONLINE DI INDONESIA DENGAN E-COMMERCE  
YANG TIDAK SESUAI DENGAN PESANAN

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

LIAN LUFU ULAN SARI  
NPM. 0871010064

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
SURABAYA

2012

PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

TINJAUAN YURIDIS PEMBELIAN BARANG MELALUI TOKO ONLINE  
DI INDONESIA DENGAN E-COMMERCE YANG TIDAK SESUAI  
PESANAN

Disusun oleh :

LIAN LUFU ULAN SARI  
NPM. 0871010064

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui,  
  
DEKAN

Menyetujui,  
  
PEMBIMBING UTAMA

Hariyo Sulistiyantoro, SH., MM  
NIP. 19620625 199103 1 001

Fauzul Aliwarman, SHi., M.Hum  
NPT. 38202070221

PERSETUJUAN DAN REVISI SKRIPSI  
TINJAUAN YURIDIS PEMBELIAN BARANG MELALUI TOKO ONLINE  
DI INDONESIA DENGAN E-COMMERCE YANG TIDAK SESUAI  
PESANAN

Disusun oleh:

LIAN LUFU ULAN SARI  
NPM. 0871010064

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal : 7 Juni 2012

Pembimbing Utama

Tim Penguji  
1.

Fauzul Aliwarman, SHi., M.Hum  
NPT. 38202070221

H. Sutrisno, SH. M.Hum  
NIP. 19601212 198803 1 001

2.

Hariyo Sulistiyantoro, SH. MM  
NIP. 19620625 199103 1 001

3.

Subani, SH. M.Si  
NIP. 19510504 198303 1 001

4.

Fauzul Aliwarman, SHi., M.Hum  
NPT. 38202070221

Mengetahui,

DEKAN

Hariyo Sulistiyantoro, S.H. MM.  
NIP. 19620625 199103 1 001

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

### TINJAUAN YURIDIS PEMBELIAN BARANG MELALUI TOKO ONLINE DI INDONESIA DENGAN E-COMMERCE YANG TIDAK SESUAI PESANAN

Disusun oleh :

LIAN LUFU ULAN SARI

NPM. 0871010064

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal : 7 Juni 2012

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. H. Sutrisno.S.H.,M.Hum. : (.....)  
NIP. 19601212 198803 1 001
2. Hariyo Sulistiyantoro.S.H.,MM. : (.....)  
NIP. 19620625 199103 1 001
3. Subani SH., MSi. : (.....)  
NIP. 19510504 198303 1 001
4. Fauzul Aliwarman, SHi., M.Hum : (.....)  
NPT. 38202070221

Mengetahui,

DEKAN

Hariyo Sulistiyantoro.S.H.,MM.

NIP. 19620625 199103 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis mampu menyusun skripsi dengan Judul “Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui Toko Online Di Indonesia Dengan E-commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan“. Penulisan ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan Tugas Akhir dalam mencapai Sarjana Hukum.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan petunjuk dan bantuan yang tidak ternilai harganya, dengan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Hariyo Sulistiyantoro. SH, MM. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
2. Bapak Sutrisno, SH. M.Hum selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
4. Bapak Subani. SH, Msi selaku ketua Program Studi Fakultas Hukum.
5. Bapak Fauzul Aliwarman SHi., M.Hum selaku Sekretaris Progd di Fakultas Hukum sekaligus Dosen Pembimbing, terima kasih atas bantuan, waktu yang diberikan untuk bimbingan serta pengarahan kepada penulis.

6. Kepada Bapak Wahyudi, SH selaku Staff BPSK, terima kasih atas kesediaan memberi izin untuk wawancara dan mengupas informasi lainnya.
7. Kepada keluarga tercinta Bapak dan Ibu, “tiada jasa yang dapat ananda balas, terima kasih telah membesarkan ananda dengan penuh kasih sayang, yang takkan pernah terbalas”, dan kakak- kakakku semuanya yang memberikan semangat penuh kepada penulis. Serta untuk teman dekat saya sekaligus sebagai kekasih saya, wahyono terima kasih atas kasih sayangnya serta dorongan semangat dan masukan-masukan yang diberikan kepada penulis.
8. Untuk Para sahabat nyit, dea, nitha, rany, phe2 dan mbak putri serta teman-teman lainnya terima kasih atas waktu, doa dan dorongan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih. Atas semua jasa baik tersebut penulis berdoa kepada Allah, SWT, agar ilmu dan amal yang telah diberikan kepada penulis, mendapat imbalan yang setimpal dan berlipat ganda disisi Allah SWT. Amin ya Rabbal’ Alamin.

Akhir kata penulis mengharapkan agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari kekurangan, karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu akan menerima dengan senang hati segala saran dan kritik yang bersifat membangun

demi kesempurnaan penulisan yang akan datang, mudah-mudahan apa yang penulis lakukan saat ini mendapat ridho dari Allah SWT.

Surabaya, Juni 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN REVISI UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Kajian Pustaka.....	7
1.6.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli.....	7
1.6.1.1 Syarat-syarat Sahnya Perjanjian.....	8
1.6.1.2 Unsur-Unsur Perjanjian.....	11
1.6.1.3 Batalnya Suatu Perjanjian.....	11
1.6.1.4 Wanprestasi.....	13
1.6.2 Tinjauan Tentang E-commerce.....	14
1.6.2.1 Pengertian E-commerce.....	14
1.6.2.2 Ruang Lingkup E-commerce.....	15
1.6.2.3 Syarat Sahnya Perjanjian Jual Beli Melalui E-commerce.....	16
1.6.2.4 Tujuan E-commerce.....	17

1.6.2.5	Keuntungan dan Kerugian menggunakan E-commerce.....	18
1.6.3	Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	19
1.6.3.1	Pengertian Konsumen.....	19
1.6.3.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	20
1.6.3.3	Pengertian Pelaku Usaha.....	21
1.6.3.4	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
1.6.3.5	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	23
1.6.3.6	Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	24
1.6.4	Penyelesaian Sengketa.....	24
1.7	Metode Penelitian.....	28
1.7.1	Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
1.7.2	Sumber Data.....	29
1.7.3	Metode Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	29
1.7.4	Metode Analisis Data.....	30
1.6.5	Waktu Penelitian.....	31
1.6.6	Sistematika Penulisan.....	31

## BAB II PELAKSANAAN PEMBELIAN BARANG MELALUI

### E-COMMERCE MENURUT KETENTUAN UNDANG-

### UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK 33

#### 2.1 Sejarah dan Perkembangan Transaksi Elektronik..... 33

2.2	Pihak-pihak Yang Terkait dalam Transaksi E-commerce	34
2.3	Tahapan Transaksi Pembelian secara Online.....	37
2.3.1	Order Form.....	37
2.3.2	Shopping Cart.....	38
2.3.3	Cara atau Mekanisme Pembayaran Online.....	39
2.3.4	Tahap Pengiriman dalam Transaksi E-commerce	42
2.4	Sistem Keamanan pada E-commerce.....	42
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG		
MELAKUKAN TRANSAKSI E-COMMERCE YANG		
DIRUGIKAN.....		
3.1	Tanggung Jawab Para Pihak dalam Jual Beli Melalui	
	Internet.....	44
3.2	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	46
3.3	Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha.....	52
3.4	Upaya Hukum Terhadap Konsumen Apabila Terjadi	
	Kerugian dalam E-commerce.....	53
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		
4.1	Kesimpulan.....	56
4.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN		

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 01 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 02 Jurnal Hukum tentang Keabsahan Perjanjian Jual-Beli Benda Bergerak Melalui Internet ( Tinjauan Dari Buku III KUHPerdara Dan UU NO. 11 Tahun 2008)
- Lampiran 03 Hasil wawancara
- Lampiran 04 Surat Keterangan Penelitian

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Lian Lufi Ulan Sari  
NIP : 0871010064  
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Juni 1990  
Program Studi : Strata 1 (S1)  
Judul Skripsi :

TINJAUAN YURIDIS PEMBELIAN BARANG MELALUI TOKO ONLINE  
DI INDONESIA DENGAN E-COMMERCE YANG TIDAK SESUAI  
PESANAN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pembelian barang melalui e-commerce yang tidak sesuai dengan pesanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, yang sumberdatanya diperoleh dari peraturan peundang-undangan dengan teori-teori hukum yang menjadi obyek penelitian. Analisa data menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perjanjian dalam transaksi e-commerce dapat dikatakan sah apabila kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai apa yang telah diperjanjikan. Dalam hal ini, hak-hak konsumen yang wajib dilindungi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada transaksi jual beli melalui media internet ada beberapa tahapan diantaranya penerimaan, pembayaran dan pengiriman. Proses inilah pelaku usaha dan konsumen harus melaksanakan kewajibannya masing-masing. Jika barang yang dibeli sudah diterima oleh konsumen, maka perjanjian antara kedua belah pihak tersebut dapat dikatakan selesai. Dan jika terjadi sengketa, maka penyelesaian sengketa transaksi elektronik didasarkan atas kesepakatan kedua belah pihak mengenai pilihan hukum dan lembaga yang menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Kata kunci : Transaksi e-commerce, perlindungan konsumen, upaya hukum

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemenuhan kebutuhan hidup di dalam masyarakat sangatlah penting dan menjadi hal yang sangat utama. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut masyarakat sering menggunakan transaksi jual beli. Hal ini dapat dilihat dari trend perkembangan pembelian suatu produk yang semakin pesat. Transaksi jual beli di dalam perdagangan dapat timbul jika terjadi pertemuan antara penawaran dan permintaan terhadap barang yang dikehendaki.

Apabila masyarakat atau konsumen mengalami ketidakadilan yang dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum guna melindungi hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen. Undang-undang No. 08 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat menjadi UUPK pada Pasal 1 angka (1), menyebutkan bahwa “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dengan adanya UUPK tersebut, masyarakat memiliki payung hukum untuk melindungi haknya.

Dilihat dari perkembangannya, masyarakat bisa saja merasa diuntungkan atau dapat juga merasa dirugikan. Diuntungkan apabila pemenuhan barang tersebut sesuai dengan permintaan konsumen.

Konsumen merasa dirugikan apabila barang yang dibeli oleh konsumen ternyata memiliki kecacatan. Hal ini yang sering ditemui antara pelaku usaha dan konsumen.

Masalah yang timbul akhir-akhir ini mengenai perlindungan konsumen mendapatkan penilaian yang sangat tajam dari masyarakat. Masalah yang terkait dengan kepentingan konsumen selalu menjadi sorotan berkepanjangan dan hasilnya pun konsumen yang akan dirugikan. Padahal yang menjadi salah satu hak konsumen ialah untuk mendapatkan produk yang kualitas dan kuantitasnya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh pelaku usaha.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, kondisi seperti ini oleh pelaku usaha dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha.<sup>1</sup> Seharusnya konsumen memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan. Tetapi banyak konsumen yang belum menyadari bahwa ada Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Seperti halnya mengenai pembelian melalui internet secara online atau disebut juga dengan e-commerce.

---

<sup>1</sup> Lingga Ery Susanto, Perlindungan+konsumen, [www.scribd.com](http://www.scribd.com), diakses pada hari senin tanggal 02 April 2012, 14.35

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya e-commerce. Perkembangan e-commerce diatur di dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Sebagai konsumen, kita harus jeli di dalam membeli suatu barang. Biasanya di dalam suatu transaksi jual-beli secara e-commerce terdapat suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara, sedangkan e-commerce pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Kehendak para pihak yang diwujudkan dalam kesepakatan ialah merupakan dasar mengikatnya suatu perjanjian, kehendak itu dapat dinyatakan dengan berbagai cara baik lisan maupun tertulis dan mengikat para pihak dengan segala akibat hukumnya.<sup>2</sup>

Di dalam pembelian barang secara online, seorang pembeli bisa melihat terlebih dahulu barang dan jasa yang hendak dibelanjakan melalui web yang dipromosikan oleh pelaku usaha. Upaya meningkatkan pelayanan kepada konsumen suatu bidang usaha penjualan harus inovatif dan selalu memberikan yang terbaik bagi konsumen. Inovatif dalam arti harus menjual produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen di samping itu barang-barang yang ditawarkan mengikuti perkembangan. Kemudian selalu memberikan yang terbaik berarti memberikan banyak

---

<sup>2</sup> Suharnoko, Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus, Kencana, Jakarta, 2004, hal.3



alternatif barang, dan kemudahan dalam bertransaksi. Media internet memiliki fungsi sebagai salah satu cara menjangkau pelanggan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Perdagangan melalui e-commerce selalu meningkat jumlahnya, hal ini dapat dilihat dari pantauan DTO (Data Transfer Object) memperkirakan bahwa jumlah penjual online dan pengguna internet lain adalah 1:500 orang. Asumsi ini tentu dapat menjadi tolok ukur lain potensi e-commerce di Indonesia yang masih menyisakan peluang besar. Chairman Sharing Vision Dimitri Mahayana dari Lembaga Riset Telematika Sharing Vision menyatakan bahwa perdagangan melalui internet di Indonesia pada tahun 2009 telah mencapai 3,4 juta dolar atau setara dengan 35 triliun rupiah. Hal ini dikarenakan para konsumen telah diberi kemudahan dalam melakukan pembelian suatu produk.<sup>3</sup>

Dalam perkembangan saat ini banyak bermunculan toko-toko online. Sehingga banyak yang memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi dengan melakukan penipuan. Pada awal 2010-2011 banyak bermunculan toko online palsu baik melalui website maupun jejaring sosial. Mereka menjanjikan dengan harga yang jauh lebih murah dari harga normal. Dalam prakteknya biasanya mereka meminta transfer 50% di awal. Dan berjanji akan mengirimkan barangnya segera, akan tetapi esok harinya mereka meminta pelunasan dengan alasan ada masalah administrasi. Dan berjanji akan mengirimkannya secepatnya. Akan tetapi setelah pelunasan terjadi oleh pihak pembeli. Maka si penjual langsung

---

<sup>3</sup> Paskah Wartono Kristanto, Perkembangan E-commerce di Indonesia dan di Dunia, 2012, <http://blog.ub.ac.id> di akses pada hari Selasa tanggal 03 April 2012, 20.00

menonaktifkan nomor telpon seluler yang dipakai untuk berhubungan dengan pembeli tadi.<sup>4</sup>

E-commerce memberikan kemanjaan yang luar biasa kepada konsumen, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja di samping itu pilihan barang/jasa pun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Dapat dikatakan adanya hal yang positif ataupun negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun disisi lain dapat dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah daripada pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian.

Dari penelitian ini, penulis juga telah mewawancarai salah satu pihak pelaku usaha online. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pelaku usaha, bahwa dapat diketahui pelaku usaha pernah mengalami kesalahan dalam pengiriman yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Kelalaian tersebut dapat menyebabkan pihak konsumen mengalami kekecewaan. Dengan begitu pelaku usaha memberikan upaya/ solusi, barang dikirim kembali kepada pelaku usaha dan biaya ongkos kirim ditanggung oleh pelaku usaha. Kemudian barang akan dikirim ulang

---

<sup>4</sup> Triyono Setyo, Perkembangan e-commerce di Indonesia, 2012, [www.unpas.ac.id](http://www.unpas.ac.id), diakses pada hari senin tanggal 09 April 2012, 18.52

sesuai dengan pemesanan yang dipesan konsumen pada awal pemesanan. Dan biaya ongkos kirim ditanggung oleh pihak pelaku usaha.

Suatu bidang usaha harus dapat mengenalkan diri dari produk-produk yang mereka jual sehingga konsumen yang belum tahu akan dapat mengenalnya dan yang sudah mengetahui akan semakin percaya. Sehingga dengan begitu bidang usaha tersebut akan mudah mendapatkan perhatian dari masyarakat. Dari adanya pembelian secara online, timbul masalah-masalah yang dialami konsumen seperti di dalam pembeliannya terdapat barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan, atau terdapat kecacatan pada barang tersebut. Hal ini yang dapat merugikan pihak konsumen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas mengenai Perlindungan Hukum bagi konsumen di dalam pembelian barang melalui e-commerce yang tidak sesuai dengan pesanan yakni :

- a. Bagaimana pelaksanaan pembelian barang melalui e-commerce menurut ketentuan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik?
- b. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi e-commerce yang dirugikan?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk mempermudah di dalam memahami skripsi ini, sehingga tidak menyimpang dari permasalahan. Maka penulis membatasi pokok

permasalahan hanya mengenai pembelian barang secara e-commerce melalui toko online yang ada di Indonesia yang tidak sesuai dengan pesanan.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui dan memahami pelaksanaan pembelian barang melalui e-commerce menurut ketentuan UU ITE
- b. Mengetahui dan menguraikan perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi e-commerce yang dirugikan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai d idalam penelitian ini adalah :

- a. Memberikan gambaran secara jelas atau secara umum kepada masyarakat mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap permasalahan barang yang dijualnya.
- b. Memberikan penjelasan dan pengetahuan kepada masyarakat tentang bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam pembelian barang secara e-commerce.

#### 1.6 Kajian Pustaka

##### 1.6.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual-Beli

Jual beli dapat dikatakan sebagai kegiatan di dalam masyarakat antara penjual dan pembeli guna untuk melengkapi kebutuhan sehari-hari. Dalam kegiatan jual beli harus ada kata sepakat antara kedua belah pihak

yaitu pihak penjual dan pembeli. Sehingga ada peralihan hak milik dari penjual ke pembeli atas suatu barang.

Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Yang dijanjikan oleh pihak yang satu (pihak penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan oleh pihak lain, membayar harga yang telah disetujuinya. Meskipun tiada disebutkan dalam satu hal pasal undang-undang, namun sudah semestinya “harga” ini harus berupa sejumlah uang. Karena bila tidak demikian dan harga itu berupa barang maka bukan lagi jual beli yang terjadi, tetapi tukar-menukar atau barter.<sup>5</sup> Dan jual beli juga merupakan perjanjian konsensual, artinya ia sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah pada detik tercapainya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur yang pokok yaitu barang dan harga. Hal ini dijelaskan pada Pasal 1458 KUHPerdata.<sup>6</sup>

#### 1.6.1.1 Syarat-syarat Sahnya Perjanjian

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat menurut pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya artinya para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau setuju mengenai hal-hal pokok atau materi yang diperjanjikan. Dan kesepakatan itu dianggap tidak

---

<sup>5</sup> Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa, Jakarta, 1987, Cet. ke 12, hal 79

<sup>6</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

ada apabila diberikan karena kekeliruan, kekhilafan, paksaan ataupun penipuan.

- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian artinya kecakapan yang dimaksud dalam hal ini adalah bahwa para pihak telah dinyatakan dewasa oleh hukum, yakni sesuai dengan ketentuan KUHPerdara, mereka yang telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun, sudah atau pernah menikah. Cakap juga berarti orang yang sudah dewasa, sehat akal pikiran, dan tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu. Di dalam Undang-Undang No. 30 tahun 2004 tentang Jabatan Notaris juga mengatur tentang kecakapan seseorang untuk melakukan perbuatan hukum yakni paling sedikit berumur 18 (delapan belas) tahun, hal ini terdapat dalam pasal 39 UUDN. Batas kedewasaan umur seseorang untuk bisa cakap melakukan perbuatan hukum tidak hanya diatur di dalam KUHPerdara dan Undang-undang Jabatan Notaris, dalam Undang-Undang Perlindungan Anak juga mengaturnya, hal ini tertuang dalam pasal 1 ayat 1 yakni Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan. Jadi sudah jelas bahwa anak yang berumur 18 (delapan belas) tahun atau lebih bisa dikatakan dewasa dan cakap untuk melakukan perbuatan hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- c. Mengenai suatu hal tertentu artinya dalam membuat perjanjian, apa yang diperjanjikan harus jelas sehingga hak dan kewajiban para pihak bisa ditetapkan.
- d. Suatu sebab yang halal artinya suatu perjanjian harus berdasarkan sebab yang halal yang tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 1337 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yaitu tidak bertentangan dengan ketertiban umum, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang.

Dua syarat yang pertama dinamakan syarat-syarat subyektif karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.<sup>7</sup>

Akibat jika tidak terpenuhinya syarat-syarat subyektif dan obyektif dapat menyebabkan perjanjian tidak sah karena tidak terpenuhinya salah satu syarat subyektif akan mengakibatkan perjanjian itu dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak. Maksudkan dalam hal ini salah satu pihak tersebut dapat menuntut pembatalan itu kepada hakim melalui pengadilan. Sebaliknya, apabila tidak sahnya perjanjian itu disebabkan karena tidak terpenuhinya syarat obyektif maka perjanjian tersebut batal demi hukum yaitu secara hukum sejak awal dianggap tidak pernah ada perjanjian.

---

<sup>7</sup> Ibid., hal 17

### 1.6.1.2 Unsur-unsur Perjanjian

Suatu perjanjian mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Unsur *essentialia* yaitu unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian.  
Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, karena itu merupakan syarat sahnya suatu perjanjian. Syarat-syarat adanya atau sahnya perjanjian ialah adanya kata sepakat atau persesuaian kehendak, kecakapan para pihak, obyek tertentu dan kausa atau dasar yang halal
- b. Unsur *naturalia* yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian
- c. Unsur *accidentalia* yaitu unsur yang harus dimuat atau harus disebut secara tegas dalam perjanjian.<sup>8</sup>

### 1.6.1.3 Batalnya suatu perjanjian

Batalnya suatu perjanjian yaitu suatu perjanjian yang dibuat dengan tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian yakni Pasal 1320 KUHPerdata, hal ini bisa berakibat kepada batalnya perjanjian. Dalam hukum perjanjian ada tiga sebab yang membuat perizinan tidak bebas, yaitu :

- a. Paksaan adalah terjadi jika seseorang memberikan persetujuannya karena ia takut pada suatu ancaman.<sup>9</sup> Misalnya salah satu pihak karena diancam dan ditakut-takuti terpaksa menyetujui suatu perjanjian.

---

<sup>8</sup> Dwi Rizki Meicaecaria, Pelaksanaan Perjanjian Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Pusat di Jakarta, 2007, [www.scribd.com](http://www.scribd.com), diakses pada hari Selasa tanggal 10 April 2012, 21.25



- b. Kekhilafan atau kekeliruan adalah apabila salah satu pihak khilaf tentang hal-hal yang pokok dari apa yang diperjanjikan atau tentang sifat-sifat yang penting dari barang yang menjadi obyek perjanjian, ataupun mengenai orang dengan siapa diadakan perjanjian itu. Misalnya khilaf mengenai barang, seseorang membeli sebuah lukisan yang dikiranya lukisan Basuki Abdullah tetapi kemudian hanya turunan saja. Khilaf mengenai orang, seorang Direktur Opera mengadakan suatu kontrak dengan orang yang dikiranya seorang penyanyi yang tersohor, padahal itu bukan orang yang dimaksudkan hanya nama-namanya saja yang kebetulan sama.
- c. Penipuan adalah apabila satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan yang palsu atau tidak benar disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lawannya memberikan perizinannya. Misalnya mobil yang ditawarkan diganti dulu mereknya, dipalsukan nomor mesinnya.

Dengan demikian, maka ketidakcakapan seseorang dan ketidakbebasan dalam memberikan perizinan pada suatu perjanjian, memberikan hak kepada pihak yang tidak cakap dan pihak yang tidak bebas dalam memberikan sepakatnya itu untuk meminta pembatalan perjanjiannya.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Subekti, Pokok-pokok Hukum Perdata, Intermasa, Jakarta, 1989, hal.135

<sup>10</sup> Subekti, op cit., hal. 24

#### 1.6.1.4 Wanprestasi

Pelaku Usaha dalam perjanjian jual beli melalui transaksi e-commerce, dapat melakukan wanprestasi kepada para konsumen. Wanprestasi bisa diartikan sebagai ingkar janji atau tidak memenuhi sesuatu yang sudah menjadi kewajibannya.

Wanprestasi dapat berupa empat macam, yaitu :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan
3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.<sup>11</sup>

Jika pelaku usaha tidak melaksanakan prestasi-prestasi tersebut yang merupakan kewajibannya, maka perjanjian itu dapat dikatakan cacat atau katakanlah prestasi yang buruk. Wanprestasi merupakan suatu prestasi yang buruk, yaitu para pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai isi perjanjian. Wanprestasi dapat terjadi baik karena kelalaian maupun kesengajaan.

Wanprestasi kebanyakan dilakukan oleh pelaku usaha, jika pelaku usaha melakukan wanprestasi, misalnya saja dalam hal pengiriman barang yang mengalami keterlambatan waktu sampai ketangan konsumen. Sebagai konsumen dapat menghubungi kembali pihak pelaku usaha untuk

---

<sup>11</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1987, hal.45

mengkonfirmasi keberadaan barang yang dibelinya. Atau ada juga pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya, hal ini dapat dikategorikan sebagai penipuan. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen bisa melalui badan arbitrase.

Sebaliknya jika konsumen yang melakukan wanprestasi bisa juga diselesaikan melalui arbitrase. Hal ini merupakan salah satu penyelesaian sengketa alternatif bagi kedua belah pihak.

## 1.6.2 Tinjauan Tentang E-commerce

### 1.6.2.1 Pengertian E-commerce

E-commerce adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan computer sebagai perantara transaksi bisnis.<sup>12</sup> E-commerce juga dapat diartikan bahwa adanya transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen yang pembelian dan pemesanan barangnya melalui media online. Di dalam pengertian lain, e-commerce yakni transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan dan peralihan hak.<sup>13</sup>

Dari berbagai definisi, terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa e-commerce memiliki karakteristik sebagai berikut:

---

<sup>12</sup> Andreas Viklund, E-commerce: Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman menggunakan E-commerce, 2009, <http://jurnal-sdm.blogspot.com>, diakses pada hari rabu tanggal 11 April 2012, 19.10

<sup>13</sup> Aspek-aspek Hukum Tentang Pemalsuan Tanda Tangan Digital dalam E-commerce, <http://elib.unikom.ac.id> diakses pada hari rabu tanggal 11 April 2012

- a) Terjadi transaksi antara dua belah pihak.
- b) Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi.
- c) Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.<sup>14</sup>

#### 1.6.2.2 Ruang Lingkup E-commerce

Kegiatan E-Commerce mencakup banyak hal, untuk membedakannya E-Commerce dibedakan menjadi 3 berdasarkan karakteristiknya:

- a. Business to Business, karakteristiknya :
  - 1. Trading partner yang sudah saling mengetahui dan antara mereka sudah terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama.
  - 2. Pertukaran yang dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati.
  - 3. Salah satu pelaku tidak harus menunggu partner mereka lainnya untuk mengirimkan data.
  - 4. Model yang umumnya digunakan adalah peer to peer dimana processing intelligence dapat didistribusikan dikedua pelaku bisnis.
- b. Business to consumer, karakteristiknya :
  - 1. Terbuka untuk umum, dimana informasi disebarakan secara umum.
  - 2. Service yang dilakukan juga bersifat umum, sehingga mekanismenya juga dapat digunakan oleh orang banyak.
  - 3. Service yang diberikan adalah berdasarkan permintaan.

---

<sup>14</sup> Haris Faulidi Asnawi, Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004, hal 17

4. Sering dilakukan system pendekatan client server.
- c. Consumer to consumer, merupakan transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan antar konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu pula.<sup>15</sup>

#### 1.6.2.3 Syarat Sahnya Perjanjian Jual-beli melalui E-commerce

Pada dasarnya syarat sahnya perjanjian jual beli yakni sudah tertuang di dalam Pasal 1320 KUHPdata, hal ini juga dapat menjadi acuan syarat sahnya suatu perjanjian jual beli melalui e-commerce. Karena e-commerce juga merupakan kegiatan jual beli yang perbedaannya dilakukan melalui media online. Hanya saja dalam jual beli melalui e-commerce dilakukan melalui media internet yang bisa mempercepat, mempermudah dan transaksi jual beli tersebut.

Dalam UU ITE juga menambahkan beberapa persyaratan lain, misalnya:

- a. Beritikad baik (Pasal 17 ayat 2)
- b. Ketentuan mengenai waktu pengiriman dan penerimaan Informasi dan/atau Transaksi Elektronik (Pasal 8)
- c. Menggunakan Sistem Elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab jawab (Pasal 15)<sup>16</sup>

Dalam perjanjian e-commerce, terdapat proses penawaran dan proses persetujuan jenis barang yang dibeli maka transaksi antara penjual (seller) dengan pembeli (buyer) selesai. Penjual menerima persetujuan jenis barang yang dipilih dan pembeli menerima konfirmasi bahwa

---

<sup>15</sup> Ibid., hal. 18

<sup>16</sup> Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

pesanan atau pilihan barang telah diketahui oleh penjual. . Setelah penjual menerima konfirmasi bahwa pembeli telah membayar harga barang yang dipesan, selanjutnya penjual akan melanjutkan atau mengirimkan konfirmasi kepada perusahaan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang yang dipesan ke alamat pembeli. Setelah semua proses terlewati, dimana ada proses penawaran, pembayaran, dan penyerahan barang maka perjanjian tersebut dikatakan selesai seluruhnya atau perjanjian tersebut berakhir.

#### 1.6.2.4 Tujuan E-commerce

Dengan menggunakan e-commerce maka perusahaan dapat lebih efisien dan efektif dalam meningkatkan keuntungannya. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik tertuang di dalam UU ITE Pasal 4 yang bertujuan untuk:

- a. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia.
- b. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
- d. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab.

- e. Memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.<sup>17</sup>

#### 1.6.2.5 Keuntungan dan Kerugian menggunakan e-commerce

Keuntungan transaksi jual beli menggunakan media online atau e-commerce :

- a. Pembeli dengan mudah mendapatkan barang tanpa pergi ke toko, dan melakukan penawaran terhadap suatu barang, karena bisa dengan langsung melakukan penawaran harga terhadap suatu barang sebelum terjadi harga yang sesuai dengan kedua belah pihak.
- b. Pembeli dapat menghemat waktu dalam mendapatkan barang.
- c. Penjual tidak perlu menyewa sebuah space toko atau gerai yang berlokasi strategis untuk memajang produk dan agar lebih laku produk kita dan memiliki banyak pelanggan.
- d. Penjual bisa memajang buka toko selama 7 x 24 jam, karena tidak terbatas waktu, dan bisa mendapatkan pelanggan dari mana saja.

Kerugian menggunakan e-commerce dalam melakukan transaksi jual beli :

- a. Kesesuaian barang biasanya membuat pelanggan kecewa dengan produk yang telah dia beli karena tidak sesuai dengan barang yang ada di dalam foto di website, hal ini karena pembeli tidak bisa melihat kondisi barang secara langsung.
- b. Proses pengurusan garansi yang tidak jelas, dan kadang sulit.

---

<sup>17</sup> Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No.11 Tahun 2008

- c. Kepercayaan menjadi modal utama dalam transaksi, akan tetapi saat ini terjadi krisis kepercayaan di masyarakat Indonesia sendiri.
- d. Reputasi toko online yang buruk untuk wilayah Indonesia sendiri

### 1.6.3 Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

#### 1.6.3.1 Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Atau dapat juga diartikan sebagai beberapa orang yang menjadi pembeli atau pelanggan yang membutuhkan barang untuk kehidupannya.

Pengertian konsumen di dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999, yang disebut juga UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) yakni “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>18</sup>

Konsumen di dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari perlu adanya barang ataupun jasa. Pengertian barang menurut UUPK Pasal 1 angka 4 yakni setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan pengertian jasa menurut UUPK Pasal 1 angka 5 adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau

---

<sup>18</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, 2008, hal. 4



prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>19</sup>

Yang dimaksud pengertian konsumen di dalam UU PK adalah konsumen akhir. Konsumen akhir ialah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Karena konsumen akhir memperoleh barang dan/atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.

Maka dapat disimpulkan bahwa syarat-syarat konsumen menurut UU PK adalah:

- a. Pemakai barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara cuma-cuma
- b. Pemakaian barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.
- c. Tidak untuk diperdagangkan

#### 1.6.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut UUPK Pasal 4, Hak konsumen adalah

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

---

<sup>19</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Citra Umbara, Bandung 2011

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>20</sup>

#### 1.6.3.3 Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat

---

<sup>20</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman, op.cit., hal. 47

penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan.

Dalam transaksi e-commerce, pelaku usaha pasti memiliki persaingan dalam menjalankan usahanya. Misalnya dalam hal persaingan harga antara toko online yang satu atau toko online yang lain. Atau ada juga toko online yang memberikan garansi uang kembali 100%, jika barang tidak sampai ketangan konsumen. Tetapi pelaku usaha akan memastikan paket sampai ketangan konsumen, namun perlu disampaikan bahwa konsumenlah yang memilih jasa pengiriman paket. Jadi dapat dijelaskan bahwa suatu unsur persaingan usaha sangat penting untuk mendapatkan ketertarikan untuk para konsumen.

#### 1.6.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha menurut UUPK Pasal 6 ialah

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha di dalam Pasal 7 UUPK yakni

- a. Beritikad baik lam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi , ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### 1.6.3.5 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting dimana hak konsumen dilanggar dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Pengertian Perlindungan Konsumen itu sendiri menurut UUPK pada Pasal 1 ayat (1) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.<sup>21</sup>

Hukum perlindungan konsumen dimaksudkan sebagai aturan-aturan guna mensejahterahkan masyarakat, bukan saja selaku konsumen yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan. Menurut pendapat Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

---

<sup>21</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Citra Umbara, Bandung 2011

berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam kehidupan sehari-hari.<sup>22</sup>

#### 1.6.3.6 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menganut lima asas yaitu :

1. Asas-asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan dimaksudkan untuk agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen untuk menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.<sup>23</sup>

#### 1.6.4 Penyelesaian Sengketa

Sengketa ialah adanya perselisihan atau konflik antara kedua belah pihak dalam suatu permasalahan yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi kedua belah pihak tersebut. Sedangkan pengertian dari penyelesaian sengketa itu sendiri adalah cara atau bentuk bagaimana kedua belah pihak dalam menyelesaikan pertentangan atau konflik terhadap suatu permasalahan.

---

<sup>22</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal 13

<sup>23</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit* hal. 25

### Bentuk-bentuk penyelesaian Sengketa :

#### 1. Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Penyelesaian sengketa dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian disingkat menjadi UU ITE Pasal 38, menjelaskan bahwa

- a. Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
- b. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Kondisi ini kemudian dipertegas lagi dalam Pasal 39, yang menyatakan :

- a. Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 38 ayat 2 UU ITE menyatakan bahwa masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Maksud dari

gugatan secara perwakilan yakni suatu cara yang diberikan kepada sekelompok orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu masalah, baik seorang atau lebih anggotanya menggugat atau digugat sebagai perwakilan kelompok tanpa harus turut serta dari setiap anggota kelompok.<sup>24</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa gugatan secara perwakilan ini suatu kelompok masyarakat yang memiliki kesamaan masalah dan menggugat secara bersama-sama guna mempertahankan dan dapat tercapainya kepentingan atau tujuan kelompok.

Sedangkan pada Pasal 39 ayat 1 yang mengenai gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, yang dimaksud dari gugatan perdata yakni syarat-syarat pengajuan permohonan secara tertulis yang mencari kebenaran secara formil atau mencari kebenaran yang sesungguhnya berdasar kepada apa yang dikemukakan oleh para pihak dan tidak boleh melebihi dari itu untuk mencapai adanya perdamaian antara kedua belah pihak. Dan pada ayat 2, Arbitrase dimaksudkan kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan.

## 2. Melalui Alternative Dispute Resolution (ADR)

Dalam ADR terdapat bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yakni melalui :

---

<sup>24</sup> Tinjauan Mengenai Gugatan Class Actions dan Legal Standing Di Peradilan Tata Usaha Negara, <http://wonkdermayu.wordpress.com>, diakses pada hari rabu tanggal 11 April 2012, 22.46

- a. Negosiasi adalah proses berunding secara damai untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak, tanpa adanya pihak ketiga sebagai penengah.
- b. Mediasi adalah proses penyelesaian kedua belah pihak yang bersengketa, yang di dalamnya terdapat mediator sebagai penasihat.
- c. Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan para pihak yang berselisih untuk mencapai suatu penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga.
- d. Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan perjanjian arbitrase secara tertulis oleh pihak yang bersengketa.<sup>25</sup>

Bentuk penyelesaian untuk sengketa e-commerce itu sendiri bisa dilakukan dengan menggunakan mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif berupa arbitrase, negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Pada pelaksanaannya penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia belum sepenuhnya bersifat online, namun Undang-Undang Arbitrase memberikan kemungkinan penyelesaian sengketa dapat secara online dengan menggunakan e-mail, maka para pihak yang bersengketa bisa menyelesaikan sengketanya secara online tanpa harus bertemu satu sama lain.<sup>26</sup>

### 3. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Penyelesaian sengketa menurut UUPK terdapat dalam Pasal 45 yaitu

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara

---

<sup>25</sup> Mariam Darus Badruzaman, Kompilasi Hukum Perikatan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 355

<sup>26</sup> Karina Lesty WP, Perjanjian Jual Beli dalam Transaksi E-commerce, 2011, <http://repository.unila.ac.id>, diakses pada hari rabu tanggal 11 April 2012, 20.10



konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis Dan Tipe Penelitian

Dalam metode penelitian ini, Metode penulisan yang dilakukan dalam penulisan adalah pendekatan secara Yuridis Normatif yaitu sebagai usaha mendekatkan masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang normatif. Pendekatan yang bersifat normatif yakni yang meliputi asas-asas hukum, perbandingan hukum atau sejarah hukum yang menguraikan tentang norma-norma, pasal-pasal perundangan. Dan uraian tersebut dikemukakan dalam kerangka teori yang di gunakan untuk membahas dalam penyajian data. Pendekatan normatifnya ialah dengan membaca, mempelajari, dan menguraikan mengenai implementasi pembelian barang yang tidak sesuai dengan pesanan melalui e-commerce. Sejauh mana peraturan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan berkaitan dengan masalah tersebut.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Hilman Hadikusuma, Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum, Mandar Maju, Bandung, 1995, hal 60

### 1.7.2 Sumber Data

Berdasarkan sudut pandang penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini sumber data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian atau data yang diperoleh dari sumber asalnya. Sumber data primer dalam kegiatan penelitian ini diperoleh secara langsung di lapangan yang dalam hal ini diperoleh melalui wawancara yaitu suatu cara memperoleh informasi dengan langsung dari pihak-pihak yang diwawancarai. Data sekunder yaitu data yang bersumber dari perUUan atau dari bahan hukum, baik itu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

1. Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, Undang-undang Dasar 1945, KUHPerdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008
2. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang sifatnya menjelaskan bahan hukum primer yaitu berupa buku-buku literatur, jurnal-jurnal hukum teori pendapat yang berkaitan erat dengan permasalahan yang dikaji serta pengumpulan data melalui wawancara.
3. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang member petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus-kamus (hukum), ensiklopedia, indeks kumulatif dan sebagainya.<sup>28</sup>

### 1.7.3 Metode Pengumpulan Data Dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini meliputi :

---

<sup>28</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, cetakan ke-12, hal.113

1. Melalui Wawancara, yakni dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa narasumber. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan atau tanya jawab secara langsung. Hal ini dilakukan sebagai data penunjang untuk mendapatkan informasi dari kalangan masyarakat. Narasumber dalam penelitian ini yakni Biro Hukum BPSK.
2. Melalui Studi Kepustakaan, yakni dilakukan dengan cara mempelajari dan mengkaji berbagai buku, dokumen dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu tentang perlindungan konsumen.

#### 1.7.4 Metode Analisis Data

Berdasarkan sifat penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat Deskriptif Analitis yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan dengan teori-teori hukum yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Analisis kualitatif ini ditujukan terhadap data-data yang sifatnya berdasar mutu dan sifat yang nyata berlaku dalam masyarakat. Analisis kualitatif tidak mendasarkan penelitiannya pada pengumpulan data dari lokasi yang luas dengan responden yang banyak. Jadi walaupun lokasinya terbatas, respondennya sedikit, jika data-data yang didapat itu merupakan kenyataan yang berlaku, maka data-data tersebut sudah cukup membuktikan kebenarannya.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Hilman Hadikusuma., op cit, hal. 99

Analisis data dari pendekatan kualitatif tersebut merupakan analisis dari tinjauan yuridis pembelian barang melalui e-commerce yang tidak sesuai dengan pesanan.

#### 1.7.5 Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah 3 (tiga) bulan, dimulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2012. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret minggu ke-3. Tahap penelitian ini meliputi : penentuan judul penelitian, penulisan , seminar dan perbaikan. Tahap pelaksanaan penelitian ini selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai minggu ke-4 bulan Maret sampai Bulan Juni yang meliputi pengumpulan sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1.7.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan isi dari skripsi ini, maka kerangka penulisan dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Judul dari skripsi ini yaitu tentang Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui E-commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan. Di dalam pembahasannya dibagi menjadi IV (empat) bab, sebagaimana akan dijelaskan menyeluruh tentang pokok permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

Bab I, di dalamnya terdapat uraian tentang Latar belakang masalah, dan berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka timbul rumusan masalah. Selanjutnya dilengkapi dengan tujuan dan manfaat penelitian sebagai sasaran yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Kajian pustaka merupakan faktor penunjang yang di dalamnya berisikan landasan dari

penulisan skripsi ini, yang kemudian diuraikan dengan definisi yang berkaitan dengan judul diatas. Dilanjutkan dengan uraian mengenai metode penelitian yang merupakan salah satu syarat mutlak dalam setiap penelitian, yang intinya mengemukakan tentang jenis dan tipe penelitian, sumber data, metode pengumpulan dan pengolahan data, waktu penelitian serta metode analisis data dan sistematika penulisan.

Dalam Bab II, penulis akan memberikan uraian mengenai Sejarah dan Perkembangan Transaksi Elektronik (e-commerce). Dan Tata cara atau tahapan pelaksanaan pembelian barang melalui e-commerce.

Dalam Bab III, penulis akan mengulas tentang Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli, perlindungan hukum dalam e-commerce, dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila terjadi kerugian dalam e-commerce.

Dalam Bab IV ini, penulis akan memberikan gambaran secara garis besar dalam bentuk kesimpulan mengenai pokok permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Serta mengemukakan beberapa saran. Bab terakhir ini sekaligus merupakan penutup dari pembahasan atas permasalahan dalam skripsi ini.